

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

	施設所管課	市民部戸籍住民課
施設名	大津市斎場(志賀聖苑・大津聖苑)	
指定管理者	おおつ斎苑管理グループ	
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理料	年額 24,297,000円(令和3年度) (総額 121,485,000円)	
設置目的	住民福祉、公衆衛生	
業務内容	葬儀ホールを併設する火葬場の管理運営	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	130,010,000 円	⇒	実績	125,062,200 円
	ホール稼働率	目標	61 %	⇒	実績	57 %
	火葬件数	目標	3,635 人	⇒	実績	3,485 人
	【主な自主事業実施による成果】					
葬儀プランによる葬儀ホール利用件数:175件、直葬プラン利用件数:54件 9,479,400円						
骨壺販売:2,016,800円、喫茶スペース貸出:1,800,000円						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	突発的なトラブルに対して、迅速かつ適切な対応をとられたことで、大きな問題に発展することなく業務が遂行できたものとする。今後もグループ会社としての強みを生かした運営を期待する。 コロナ禍ということもあり、施設の利用に制限がかかる場合があるかと思うが、利用者や葬儀事業者に混乱をきたすことがないよう、今後もホームページや予約システムを効果的に活用し、情報発信に努められたい。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	施設設置目的を理解し管理運営に努めた。	B (良好)	設置目的に沿った管理運営が行われている。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画書に基づき適正な職員配置及び勤務形態が確保されている。	B (良好)	事業計画に沿って人員配置されている。経験者が新規雇用者の業務を補完するなど、適切な体制が組まれている。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	事業計画書に基づき必要な研修、教育を行った。朝礼、終礼を行うことで情報共有を徹底した。	B (良好)	接遇など各職員に必要な教育が行われている。また、朝礼及び終礼を行うことで職員間の情報共有が図られている。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	遵守している。	B (良好)	遵守されている。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	適切に行なっている。	B (良好)	適切に取り扱われている。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	適切に記録及び管理している。	B (良好)	点検記録等が整理され、適切に保管されている。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	担当課様とも十分に連絡・調整が行えた。報告書等の提出物の内容も適正である。	B (良好)	相互訪問により課題等を情報共有している。報告書等の内容に多少の差異があるが概ね適正である。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時対応マニュアルの整備により緊急連絡体制及び応援体制が確立されている。	B (良好)	緊急時は、土日を含め円滑に連絡がとれている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】		B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
Ⅱ 内容・水準	施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	開場時間、閉場時間を遵守し、事故防止に必要な安全対策を講じている。	B (良好)	開館日、時間が遵守されている。感染者火葬の時間外対応は行政了承のため問題ない。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	前年度と比較すると概ね適正に推移している。式場の利用率も増加した。	B (良好)	適正に推移している。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	職員対応は迅速かつ適切に行っている。接遇、設備等の提供も適切に実施している。	B (良好)	職員の接遇は適切である。
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	事業計画書に則し計画通りに適切に実施している。	B (良好)	事業計画書に基づき適切に運営されている。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	計画通りに保守点検、清掃等、植栽管理等を実施している。植栽管理については、計画以上に行う必要がある。	B (良好)	適切に保守点検、清掃等が実施されている。特に、志賀聖苑の植栽管理に関して注力されたい。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	ホームページや予約システムを活用し葬儀業者及び市民の方へ情報を発信している。	B (良好)	HPやWEB予約を活用して適切に情報発信が行われている。HPのコンテンツ管理も適切である。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	省資源、省エネルギー、リサイクルの推進に努めている。	B (良好)	省エネ、リサイクル推進に努めている。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	頂いたご意見は本部内で共有したうえで、朝礼等で配置職員に周知している。改善が必要な事項は従事者ミーティングを実施し、改善方を周知している。	B (良好)	利用者アンケートでの要望について、即時対応が可能なものは、速やかに対応された。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	施設内のアンケート調査など、積極的にニーズを把握し要望には可能な限り対応し満足度を高める工夫を行っている。	B (良好)	アンケートの実施により、要望を運営に反映させることで利用者満足度を高めている。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設9項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	適正に行なっている。	B (良好)	適切に行われている。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入一支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	利用料金において、予算と決算に相違が生じた。	B (良好)	利用料金において予算と決算に相違が生じたが、概ね妥当な水準である。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	燃料費及び光熱水費の削減を積極的に実施したが燃料費の高騰により燃料費が多くなった。再委託については適切な水準及び内容で実施している。	B (良好)	経費削減に積極的に取り組んでおり、再委託先の履行管理も適切である。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅳ その他	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた利用者に対するサービス向上への取り組みを推進したか。	実地調査	B (良好)	有料待合室及びペット火葬待合室のソファ及びテーブルの交換を行った。	B (良好)	利用者満足度を高める取り組みがなされている。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B (良好)		B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

特記事項等 (課題・成果)	<p>【指定管理者】 令和2年度と比較すると葬儀場の利用が増加したものの、葬儀プランの利用は減少した。 有料待合室(洋室)及びペット火葬待合室のソファなどの交換及び葬儀場の座布団カバーを新調した。 ホームページや予約システムを活用し、コロナ感染拡大防止に関するお願いや改修工事・予約制限等の情報発信を行ったことで、トラブルや苦情なく業務を遂行できた。 大津市様と密に連絡を取ることができ、イレギュラーな事案にもスムーズに対応できた。 修繕に関しては、世界的な半導体の不足によって、自動ドアのコントロールモータの交換や非常用自家発電設備の部品交換が行えなかったため、次年度実施予定として計画している。 燃料費の高騰により志賀聖苑の灯油代だけでも400万円以上増加した。燃料費の高騰は斎場施設の運営全体に大きく影響を与えるものであり、適切かつ安定的な運営を継続するにあたり大きな懸念事項である。</p>
	<p>【施設所管課】 費用を抑えた民間の葬儀が台頭してきた現在、斎場葬儀プランの利用率減少は一定やむを得ない面もあるが、低廉で安心な葬儀プランの提供は市民福祉に資するものであるため、引き続き積極的にPRされたい。 適切かつ効果的な情報発信のお陰で、大きな混乱を招くことなく業務が遂行できたものと認識している。今後もグループ会社としてのノウハウが遺憾なく発揮されることを期待する。 半導体不足による遅延は、今後の計画に影響を及ぼすと思われるが、修繕は施設の長寿命化に必要な不可欠なものであるため、臨機応変に対応されたい。 このほか、利用者のご意見、ご要望はサービス向上の気付きに繋がるものであるため、真摯に受け止め、改善できる点は速やかに対応願いたい。</p>

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

```

    graph LR
      A[指定管理者自己評価] -- 提出 --> B[所管課評価]
      B -- 通知 --> C[指定管理者]
      C -- 送付 --> D[行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)]
  
```